


福祉サービス運営適正化委員会 事業報告

(令和5年度)

福祉サービス運営適正化委員会

( 社会福祉法人
東京都社会福祉協議会)

はじめに

令和6年1月1日に発生し、震度7を記録した「令和6年度能登半島地震」は、能登半島を中心に日本海側の地域に大きな被害をもたらしました。特に被害が大きかった石川県では、240名を超える人命が奪われ、大規模な断水、道路や建物被害が発生しました。

被災地の支援に向けては、東京においても、災害ボランティアセンターや社会福祉施設等への職員派遣、災害派遣福祉チーム（DWAT）の派遣など、様々な取り組みが行われてきました。

政府の地震調査委員会では、今後30年以内に70%の確率でマグニチュード7程度の「首都直下型地震」が発生すると予測していますが、今回の支援の経験を次の災害対策につなげていくことが大切です。

さて、障害福祉分野では、令和5年3月、令和5～9年度を計画期間とする第5次障害者基本計画が策定されました。その前年（令和4年8月）、障害者権利条約に基づく対日審査が行われ、我が国の法制度や障害福祉のあり方について多岐にわたる見解及び勧告が示されましたが、第5次障害者基本計画は、それらも含めて議論が行われ策定されたものとなっています。そして、今後に向けては、この計画に盛り込まれていない事項も含め、勧告等をふまえた適切な検討や対応が求められるとした上で、「すべての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら、世界に誇れる共生社会の実現」を目指して取り組みを進めていく、と結ばれています。

また、高齢福祉分野においても、令和5年6月に「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」が制定されていますが、このような流れの中で、福祉施設・事業所においても、共生社会の実現に向けて、利用者一人ひとりの思いを尊重し、持てる力を十分に発揮していくことができるよう、丁寧な支援に取り組んでいくことが求められています。

令和5年度、当委員会では、地域福祉権利擁護事業の実施状況の把握と課題提起に努めるとともに、区市町村の苦情対応機関との連携のもと、多くの苦情案件の解決に取り組んできました。

利用援助事業合議体では、区市町村社会福祉協議会などの地域福祉権利擁護事業の実施機関及び東京都社会福祉協議会の10か所の現地調査を実施し、利用者への支援の充実と事故防止の観点から支援面、運営面の問題点の改善に向けて課題提起を行いました。また、苦情解決合議体では、1000件を超える苦情等の相談に応じ、34件について協議し、具体的な解決に向けて調査や改善申入れ等を行いました。

当委員会としては、今後も区市町村の苦情対応と権利擁護に関する諸機関と協力、連携して取り組んでまいりたいと考えております。

末尾になりましたが、関係機関、関係者の皆様方、この一年間のご理解とご協力に深く感謝申し上げます。

福祉サービス運営適正化委員会 委員長

I 運営適正化委員会（本委員会 他）

I 福祉サービス運営適正化委員会（本委員会）

事項	日時	会場	主な内容等
a 委員会の開催	R5. 7. 19 17:00～17:30	オンライン 会議	(ア) 令和4年度事業報告について (イ) 令和5年度事業計画について
b 東京都福祉局との情報交換会の開催	R5. 7. 19 17:30～18:00	オンライン 会議	(ア) 福祉サービス総合支援事業、苦情対応事業の実施状況について（東京都より資料提供）

Ⅱ 利用援助事業合議体

一年をふりかえって

利用援助事業合議体 委員長

東京都における地域福祉権利擁護事業は、平成28年度から全区市町村での実施体制が整い、現在、実施機関（区市町村社協等）は62団体となっています。また、令和5年度末の契約中件数は4,228件、相談件数は240,391件となっており、年度末の契約件数の内訳では、「認知高齢者」が55.0%と最も多いものの、「精神障害者」が23.8%、「知的障害者」が11.9%と障害者の利用が徐々に増えています。特に「精神障害者」については、平成23年度に500件をこえてから10年間で倍増している状況です。

こうした状況の中、当合議体では、予定していた9か所の実施機関と東社協地域福祉部を対象に調査を実施しました。令和2～4年度は、新型コロナウイルス感染症の影響によりリモート調査を実施しましたが、本年度は4年ぶりに現地にて調査を行い、オンラインでは難しかった支援記録やファイルの保管状況、通帳等の出入庫管理状況等について直接確認をすることができました。その結果のあらまは、「現地調査を通じて明らかになった課題について」として本資料にも掲載しました。全体としては、各実施機関とも、専門員を中心に生活支援員による利用者に対するきめ細かな支援が行われるとともに、事務の管理面についても概ね適切に実施されていたものと評価されますが、以下に特に留意が必要な点等を記します。

- ①個人情報紛失等のリスクを考慮し、支援記録等が綴られている個人ファイルや、個人情報記載された書類の保管・取扱方法について、今一度確認をお願いいたします。今回の調査の中では、個人ファイルが担当専門員の引き出しで保管され、施錠はされているものの誰もが開けることができる状態になっているところがありました。また、支援員が自宅のパソコンで支援記録を作成し、メールで送信している実施機関が複数ありましたが、メールを利用する場合には、誤送信や情報漏洩のリスクの低減に向けたセキュリティ対策の強化をお願いします。
- ②日常的金銭管理サービスにかかる通帳等の出入庫については、概ね適切に行われていましたが、複数職員によるチェック体制等、形骸化することのないよう注意していただく必要があります。また、出入庫簿の様式に、専門員と生活支援員の間に通帳・印鑑の受け渡しを記録する項目がないものがありましたが、出庫された通帳や印鑑が金庫に戻されるまでの動きが一目で確認できるような様式であることが望ましいと考えます。
- ③日常的金銭管理サービス、書類等の預かりサービスに関する内規と、実際の取り扱いが異なっている実施機関がありました。内規はサービスを提供する上でのルールを定めたものです。取り扱い方法を変更する場合には必ず内規も変更し、どのような手順で実施しているのかを常に明確にしておくことが必要です。

これらの課題は、事業そのものに対する社会的な信頼を維持し、利用者の権利擁護を推進していくためにも重要な事項となりますので、一層のご留意をお願いします。

あわせて各実施機関におかれましては、東社協との連携・協働体制を強化しつつ、市民・利用者から信頼される実施体制の確立と質の高いサービスの実現をめざし、引き続きご尽力くださいますようお願いいたします。また、区市町村・東京都・国におかれましても、今後も本事業の安定的な運営体制の確立のため、引き続きのご理解とご支援をお願いいたします。

Ⅰ 東京における地域福祉権利擁護事業の実施体制

令和6年3月末現在

実施形態	実施団体及び対応地域
区市町村単位で単独実施 (61社協、1福祉公社)	千代田区、中央区、港区、新宿区、文京区、台東区、墨田区、江東区、品川区、目黒区、大田区、世田谷区、渋谷区、中野区、杉並区、豊島区、北区、荒川区、板橋区、練馬区、足立区、葛飾区、江戸川区、八王子市、立川市、武蔵野市、三鷹市、青梅市、府中市、昭島市、調布市、町田市、小金井市、小平市、日野市、東村山市、国分寺市、国立市、福生市、狛江市、東大和市、清瀬市、東久留米市、武蔵村山市、多摩市、稲城市、羽村市、あきる野市、西東京市、瑞穂町、日の出町、檜原村、奥多摩町、大島町、利島村、新島村、神津島村、三宅村、御蔵島村、八丈町、青ヶ島村、小笠原村 *原則として各区市町村の社会福祉協議会が実施。 武蔵野市は福祉公社が実施。

計 62 団体で実施

〔専門員・生活支援員数〕 ※令和6年3月末現在

	専門員数					生活支援員数
	国庫補助	区市町村	社協独自	その他	合計	
人数	133人	110人	10人	0人	253人	1,322人

〔対象者別 相談件数〕

(単位：件)

	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
実施地区	62	62	62	62	62	62	62
相談等計 (①+②)	205,090	214,393	207,352	214,123	228,314	235,185	227,542
関するもの ①本事業に	116,929	125,366	114,375	121,164	123,561	128,311	122,017
	18,821	19,978	21,221	22,013	24,996	25,616	26,220
	50,790	49,558	50,138	50,935	54,647	55,563	56,766
	12,584	12,805	14,545	14,416	16,229	17,303	14,355
②その他	5,966	6,686	7,073	5,595	8,881	8,392	8,184

〔各年度末における契約中件数〕

(単位：件)

	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	累計 のべ契約件数 (H11年10月～)
認知症高齢者	2,179 (60.4%)	2,192 (58.4%)	2,226 (58.0%)	2,302 (57.9%)	2,332 (56.6%)	2,418 (56.4%)	2,327 (55.0%)	18,124 (71.6%)
知的障害者	353 (9.8%)	399 (10.6%)	419 (10.9%)	444 (11.2%)	478 (11.6%)	488 (11.4%)	504 (11.9%)	1,712 (6.7%)
精神障害者	803 (22.3%)	857 (22.8%)	878 (22.9%)	890 (22.4%)	966 (23.4%)	1,004 (23.4%)	1,005 (23.8%)	3,835 (15.1%)
その他	273 (7.6%)	305 (8.1%)	315 (8.2%)	340 (8.5%)	347 (8.4%)	380 (8.9%)	392 (9.3%)	1,663 (6.6%)
合計	3,608 (100%)	3,753 (100%)	3,838 (100%)	3,976 (100%)	4,123 (100%)	4,290 (100%)	4,228 (100%)	25,334 (100%)

〔令和5年度における相談・契約件数〕

(単位：件)

	相談件数	新規契約件数	終了・解約件数	契約中件数	契約準備件数
認知症高齢者	128,102	724	807	2,327	232
知的障害者	27,217	58	42	504	30
精神障害者	58,290	146	143	1,005	58
その他	26,782	99	78	392	30
合計	240,391	1,027	1,070	4,228	350

※相談件数の合計は、その他問合せ件数を含む合計値。

2 利用援助事業合議体の開催状況

ア 委員会等の開催

事項	日時	会場	主な内容等
a 合議体の開催	R5. 7. 19 18:00～19:00	オンライン	(ア) 地域福祉権利擁護事業の動向について (イ) 令和5年度現地調査の実施方針について
	R5. 12. 11 16:00～18:00	オンライン	(ア) 地域福祉権利擁護事業の上半期実施状況について (イ) 現地調査の実施状況について
	R6. 3. 18 16:00～18:00	オンライン	(ア) 東京都における権利擁護関連事業の取組状況について (イ) 利用援助事業合議体の事業の実施状況等について (ウ) 令和6年度事業計画について

3 地域福祉権利擁護事業に係る苦情等への対応

- ・苦情の申出に対する助言・調整 6件
- ・その他、利用者等からの制度への疑義に対する説明 など

4 実施社協に対する現地調査等の実施状況

ア 実施社協等に対する現地調査 9か所

期 日	実 施 地 区
R5. 8. 23	昭島市社会福祉協議会
R5. 9. 11	狛江市社会福祉協議会
R5. 9. 26	多摩市社会福祉協議会
R5. 10. 19	調布市社会福祉協議会
R5. 10. 31	東久留米市社会福祉協議会
R5. 11. 6	豊島区民社会福祉協議会
R5. 11. 9	大田区社会福祉協議会
R5. 12. 7	武蔵村山市社会福祉協議会
R5. 12. 26	杉並区社会福祉協議会

(各社協等の調査には東社協地域福祉部(地域福祉権利擁護事業事務局)が同席)

イ 東社協地域福祉権利擁護事業事務局に対する状況調査

期 日	会 場
R6. 2. 20	東社協会議室

※ 上記9地区の現地調査を実施して明らかになった課題を東社協事務局に提起し、検討を依頼した。

Ⅲ 苦情解決合議体

一年をふりかえって

苦情解決合議体 委員長

令和5年度、福祉サービス利用者等からの相談や苦情に対する対応は、949件となりました。寄せられた相談や苦情のうち、34件の苦情案件について審議し、事業者に対する調査や改善申入れなどの具体的な調整を行いました。

以下では、5年度に当委員会が具体的に調整をして解決を図った苦情案件から特徴的と思われた点をいくつか紹介します。

第1に、福祉サービスの利用者からの相談が全体の7割近くを占めています。相談対応の際には、相談者の気持ちに寄り添い、事実関係を整理しながら主訴を確認していますが、苦情の内容が具体的に becoming にくい相談が多くありました。また、相談者自身が抱えている辛さが周囲の支援者に理解されず、誰にも助けてもらえないという気持ちで苦情申出をされるなど、委員会での対応が難しい案件が増えています。

また、相談者であるご家族の中には、相談者自身も課題を抱えている場合があり、苦情の内容とあわせて、相談者の困りごとについても丁寧に話を聞きながら対応にあたったケースもありました。

第2に、利用者の福祉サービスに対する期待が非常に高く、事業所が対応しきれずに苦情となる状況があります。例えば、ヘルパーにはこういうふうにやってほしいと言っているのに、その通りにやってもらえない、事業所のホームページで紹介されていた支援プログラムを利用しなかったのにそれが叶わなかった、など内容は様々ですが、契約の時点で利用者の希望と事業所ができることを丁寧にすり合わせ、利用者が実際の支援内容のイメージを持つことができているならば、サービス利用後に苦情とならずにすんだ可能性もあります。

第3に、福祉人材の確保が難しいことにより、事業者として責任のある対応が取れていないと思われる状況があります。人手不足により管理者が多忙を極める中で、契約時の説明や手続きが適切に行われていなかったことが苦情につながったと思われるケースがありました。

複雑な課題を抱える利用者に対応できる人材をどのように確保し、事業者として責任をもってサービスを提供していくのか、福祉サービスの質の向上を考える上で大きな課題となっています。

以上のように、多様で根の深い苦情案件をひとつひとつ適切に解決するためには、当委員会のような広域の機関だけでは限界があることは明らかです。今後も行政や区市町村苦情対応機関をはじめ、地域のさまざまな機関や関係者と連携し、福祉サービスにおける権利擁護の体制づくりに寄与していきたいと考えます。

I 苦情解決合議体の開催状況等

ア 合議体の開催（7回）

期 日	会場	主な内容
R5. 5. 15 16：00～ 18：00	オンライン会議	(ア) 苦情申出ケースの報告ならびに検討（12 ケース） (イ) 巡回訪問の実施予定について
R5. 6. 19 17：00～ 19：00	事務室内会議室	(ア) 苦情申出ケースの報告ならびに検討（11 ケース） (イ) 巡回訪問の実施予定について
R5. 8. 1 16：00～ 18：00	オンライン会議	(ア) 苦情申出ケースの報告ならびに検討（14 ケース） (イ) 巡回訪問の実施予定について
R5. 10. 13 16：00～ 18：00	オンライン会議	(ア) 苦情申出ケースの報告ならびに検討（12 ケース） (イ) 巡回訪問の実施予定について
R5. 12. 4 16：00～ 18：00	オンライン会議	(ア) 苦情申出ケースの報告ならびに検討（11 ケース） (イ) 巡回訪問の実施予定について
R6. 1. 24 16：00～ 18：00	オンライン会議	(ア) 苦情申出ケースの報告ならびに検討（9 ケース） (イ) 巡回訪問の実施予定について
R6. 3. 11 16：00～ 18：00	オンライン会議	(ア) 苦情申出ケースの報告ならびに検討（7 ケース） (イ) 巡回訪問について

イ 苦情解決に向けた調査、助言、改善申入れ、あっせん等

内 容		件 数	
苦情相談	苦情申出	前年度から継続対応 a	5
		5年度に新規受付 b	34
		合計件数 a + b	39
		事情調査	30
		事実確認	167
		終結件数 c	38
		(内訳)	
	知事への通知	(0)	
	改善の申入れ	(7)	
	あっせん	(0)	
	その他で終結	(30)	
	次年度継続件数 a + b - c	1	
相 談	申出以外の相談	915	
区市町村に対する支援 (集団指導を除く)		46	
事業者に対する支援 (集団指導を除く)		60	
その他		3	

ウ 巡回訪問の実施

1 場所：共同生活援助

* 事業所における苦情解決体制等について実態を把握し、助言した。

エ 東京都関係部署等との連携

* 必要に応じて随時情報交換等を行った。

2 福祉サービス苦情相談の実施状況

東京都では、「東京都福祉サービス総合支援事業」において、区市町村単位での苦情対応事業を地域福祉権利擁護事業と併せて実施を求めている。そのため、苦情対応の仕組みが、〔事業者〕－〔各地区の苦情対応機関〕－〔運営適正化委員会〕の三段階になっており、福祉サービス運営適正化委員会は利用者等からの苦情に直接対応するだけでなく、区市町村における苦情対応への助言、苦情対応事例の整理分析等の役割も持つ点で、他県よりも幅広い役割を担っている。

令和5年度は、苦情や相談で949件、区市町村支援・事業者支援の問い合わせ・その他で109件、合計1,058件の相談を受け付けた。〔表1〕

〔表1〕 令和5年度 苦情に関する相談件数 (単位：件)

		受付方法				合計		
		来所		書面・電話等		苦情・相談	区市町村・事業者支援等	計
		苦情・相談	区市町村・事業者支援等	苦情・相談	区市町村・事業者支援等			
上半期	4月	0	0	90	12	90	12	102
	5月	0	0	64	13	64	13	77
	6月	0	0	119	7	119	7	126
	7月	0	0	79	9	79	9	88
	8月	1	0	76	7	76	7	83
	9月	1	0	62	9	62	9	71
下半期	10月	0	0	88	10	88	10	98
	11月	0	0	62	7	62	7	69
	12月	0	0	73	4	73	4	77
	1月	0	0	63	9	63	9	72
	2月	0	0	92	12	92	12	104
	3月	0	0	81	10	81	10	91
全体		2	0	947	109	949	109	1058

苦情は34件（内、新規受付件数は、苦情解決合議体への新規申出23件、報告・助言等7件、利用援助事業合議体6件）、前年度からの継続対応が4件あった。これらに対して、事情調査(委員によるもの)を30回、事実確認(事務局によるもの)を167回実施した。

[表2] 苦情申出・相談件数実績の推移

(件)

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
① 苦情受付件数	42	33	29	34	21	22	28	42	42	38	34
利用援助事業合議体件数(内数) (地域福祉権利擁護事業関連)	12	9	12	7	8	7	7	7	8	9	6
事情調査等回数	65	62	71	58	77	57	41	109	458	188	197
主な対応状況	都への通知	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	改善申入れ	29	24	18	12	6	6	4	2	17	8
	あっせん	3	—	—	—	—	—	—	—	—	—
② 相談	680	823	790	1,017	871	968	1,106	1,241	1,161	869	915
利用援助事業合議体件数(内数) (地域福祉権利擁護事業関連)	56	87	76	54	42	25	25	13	73	16	28
小計(①+②)	722	856	819	1,051	892	990	1,134	1,283	1,203	907	949
③ 区市町村支援	19	33	29	24	22	36	25	43	62	35	46
④ 事業者支援	45	60	77	62	74	91	79	63	61	104	60
⑤ その他	57	23	29	8	9	6	8	2	—	10	3
小計(③+④+⑤)	121	116	135	94	105	133	112	108	123	149	109
総計	843	972	954	1,145	997	1,123	1,246	1,391	1,326	1,056	1,058

* 「事情調査等回数」には、地域福祉権利擁護事業の現地調査等を含む。

委員会で対応した「苦情」34件と事務局対応で終了した「相談」等の915件の計949件をサービス分野別に見ると、障害者総合支援法の相談が546件と最も多く、全体の57.5%を占めた。属性については、利用者が656件と最も多く、全体の69.1%を占めた。[表3]

[表3] 苦情等の内訳 (サービス分野×申出人の属性)

(上段/単位: 件)

(下段/構成比%)

	全体	利用者	家族	代理人	職員	その他
全体	949 100%	656 69.1%	203 21.4%	2 0.2%	31 3.3%	57 6.0%
高齢者福祉	13 1.4%	3	9	0	1	0
介護保険	59 6.2%	16	29	0	1	13
障害者福祉	59 6.2%	53	4	0	2	0
障害者総合支援法	546 57.5%	432	73	2	19	20
児童福祉	89 9.4%	2	72	0	3	12
生活保護	37 3.9%	35	0	0	0	2
その他の福祉	146 15.4%	115	16	0	5	10

3 区市町村福祉サービス等苦情対応機関や福祉サービス事業者等への支援等

① 区市町村福祉サービス等苦情対応機関への支援

ア 区市町村福祉サービス等苦情対応機関への支援

区市町村で対応困難なケースの対応や対応方法の助言等を行った。

イ 区市町村福祉サービス等苦情対応機関事務局基礎職員研修の開催

区市町村苦情対応機関職員向けに、苦情対応の基本を学ぶ研修会を実施した。

期 日	会 場	内 容	参加者
R5. 5. 30	飯田橋セントラルプラザ 10階会議室	『福祉サービスにおける苦情対応機関の役割』	26名

ウ 区市町村福祉サービス等苦情対応機関専門研修の開催

区市町村苦情対応機関職員の苦情相談への対応力向上に資する研修会を実施した。

期 日	会 場	内 容	参加者
R5. 10. 6～ 11. 30	動画配信研修	『苦情対応機関職員のメンタルヘルス』	93名
R6. 2. 1	飯田橋セントラルプラザ 12階会議室	『苦情相談対応力向上に向けて～相談対応の基本と実際を学ぶ』	32名

② 事業所等への支援

ア 事業者における苦情解決のしくみづくりの支援

イ 「東京都における苦情対応の仕組み」の情報提供

ウ 事業者向け研修の実施(研修室と協働)

・録画配信 (R5. 9. 14～10. 31) 受講者 88名

「事故・苦情対応のリスクマネジメントについて」

エ 区市町村等が行う事業者研修への協力(講師派遣)

・北区社会福祉協議会 福祉事業所等苦情担当者研修 R5. 7. 27

③ その他

ア 東京都国民健康保険団体連合会(国保連)等の関係機関との連携

当委員会が主催する研修に国保連職員が参加。国保連主催の研修に当委員会事務局職員が参加した。

イ 全国会議等への参加

期 日	名称	会場
R5. 5. 26 R6. 3. 1	東京都利用者支援区市町村連絡会	オンライン会議
R5. 7. 12	令和 5 年度運営適正化委員会事業研究協議会	全社協会議室
R5. 10. 25	令和 5 年度関東甲信越静岡ブロック運営適正化委員会委員長等連絡会及び相談員連絡会	東社協会議室

ウ 東京都障害者差別解消支援地域協議会への参加

＊地域協議会 1回

エ 全社協 「福祉サービスの質の向上推進委員会 苦情相談体制・研修部会」 への委員派遣

＊全3回

4 都民、関係機関、事業者に対する広報・情報提供

① 福祉サービス運営適正化委員会事業報告の作成及び関係機関への配付

令和 4 年度福祉サービス運営適正化委員会事業報告を作成し、関係機関へ配付した。

② 苦情対応に関する情報提供

苦情対応機関の役割と区市町村苦情対応機関の情報を本会ホームページやポスター等により都民・関係機関等に提供した。

③ 区市町村苦情対応機関一覧の作成・配布

都内の区市町村苦情対応機関の連絡先や対象分野等の情報を収集し、一覧表にまとめて関係機関に配付した。

④ 福祉サービス事業所等における適正な苦情解決の仕組みのための広報

事業所掲示用ポスターを作成し、障害および児童福祉関係施設・事業所等に配付した。また、運営適正化委員会案内リーフレットを希望事業所に配付した。

福祉サービス運営適正化委員会 事業報告

(令和5年度)

発行：令和6年7月

福祉サービス運営適正化委員会
(社会福祉法人 東京都社会福祉協議会)

〒101-0062 千代田区神田駿河台 1-8-11
(東京YWCA会館3階 東社協お茶の水事務室内)
TEL: 03 (5283) 7020 FAX: 03 (5283) 6997
E-mail kaiketsu@tcsw.tvac.or.jp